**ОТЧЕТ по выполнению ПЛАНА на 2024г**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в**

**ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов», проведенной в 2024 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | **Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг** | **Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг** | **Срок исполнения** | **Отметка о выполнении с указанием даты** |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в сети «Интернет». | На официальном сайте организации разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году (рейтинг, количественные результаты оценки, чек-листы, планы по устранению выявленных недостатков на 2024 – 2026 годы, отчеты о выполнении указанных планов). | До 1 ноября 2024 года;  отчеты размещать 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля) | Размещено на сайте <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/nezavisimaja_sistema_ocenka_kachestva_raboty_uchrezhdenija/0-27> |
| Проводить мониторинг информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания. | постоянно, не реже 1 раза в квартал | Последний раз проводил мониторинг руководитель 20.12.2024г |
| Разработать и разместить на официальных сайтах и на стендах организаций социального обслуживания:  - правила приема, перевода и выписки (отчисления) из учреждения;  - правила временного выбытия из учреждения в домашний отпуск;  - правила посещения граждан, проживающих в организациях социального обслуживания, включая перечень и количество продуктов питания, разрешенных для передачи. | IV квартал  2024 года | <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/porjadok_priema_v_uchrezhdenie/0-47>  <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/pravila_vnutrennego_rasporjadka_prozhivajushhikh/0-51>  <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/2022/2024/otpusk_prozhivajushhim.pdf>  <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/2022/2024/razresheny_produkty.pdf> |
| На сайте учреждения разместить сведения о контролирующих организациях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получатедей социальных услуг (учредитель, прокуратура, Уполномоченный по правам человека в Калужской области, Управление Роспотребнадзора по Калужской области, Государственная инспекция труда в Калужской области) | IV квартал  2024 года | <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/proverki/0-29> |
| Обновить буклеты об организации социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах. | 1 квартал 2025 года | В работе |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  наличие и доступность питьевой воды;  наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  санитарное состояние помещений организаций;  транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | С целью оказания помощи получателям социальных услуг в выполнении повседневных бытовых процедур, включая проведение ежедневных прогулок на свежем воздухе, провести работу укомплектованию должности помощник по уходу | 2024г  2025г  2026г | укомплектованы |
|  | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:  оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  наличие сменных кресел-колясок;  наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | Провести ремонт асфальтового покрытия пандусов и прилегающей территории для беспрепятственного передвижения инвалидов на кресло-колясках | 2025 - 2026 годы |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;  помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи) | IV квартал  2024 года | Установлен звуковой синтезатор речи  <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/> |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | | |
| 4.1 | Удовлетворенность получателей социальных услуг, их родственников и представителей доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники приемно-карантинного отделения, работники, консультирующие граждан по телефону) | Разработать внутренний стандарт и алгоритм действий персонала при первичном обращении (поступлении) гражданина в организацию | IV квартал 2024 года | Приказ учреждения от 02.12.24г |
| Разработать внутренний стандарт и памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации, осуществляющих консультирование граждан по телефону | IV квартал 2024 года | Разработана памятка. |
| Провести обучение персонала организации, который осуществляет первичный прием (консультирование) получателей социальных услуг и их представителей по вопросам этики и деонтологии | IV квартал 2024 года | Проведено обучение персонала 23.12.24г |
| Ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения | ежеквартально | Проводятся беседы по этике ежеквартально |
| 4.2. | Удовлетворенность получателей социальных услуг, их родственников и представителей доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Обеспечить формирование внутрикорпоративной системы обучения персонала, направленной на повышение качества жизни получателей социальных услуг, расширению компетенций среднего и младшего медицинского персонала, помощников по уходу, других категорий сотрудников, занятых в предоставлении социальных услуг, в том числе в рамках внедрения системы долговременного ухода.  (Разработать планы обучения с указанием темы занятия, даты проведения, категорий обучающихся сотрудников, ответственных за проведение занятий, контролировать исполнение планов обучения) | Разработка планов внутрикорпоративного обучения (ежегодно в декабре на следующий год),  отчеты с указанием проведенных занятий размещать 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля) | Разработан план |
|  |  | Предусмотреть выплаты стимулирующего характера для сотрудников, занятых в организации и проведении занятий для различных категорий работников организации | IV квартал 2024 года | В работе |

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А.Котосова

Дата 13.01.2025г

Исп. Сенина Е.И.

8-48447-9-33-95